

新しい住宅の建設に寄せて

「新しい住宅では質の高い接遇を目指してはどうか」という提案がありました。それは現在の介護業界のトレンドですし大切なことです。ただ現在の住宅での接遇が劣っているとは思っていませんし、それどころか他社運営の住宅と比較しても自慢出来る接遇と思っています。

例えば、コンシェルジュ的な職員がホテル同等の接遇をしている住宅もありますが、アスケアが目指すところとは価格帯もコンセプトも違います。

とはいえ、基本的な言葉遣いに問題を感じるシーンもあって、いま一度、職員のみなさんは自分自身の言動や行動を振り返り、それらが社会人として、介護業界で働く者として、正しいものか？ 時代に合っているか？ 勉強を重ねて知識を増やし、正すところは正してください。

いま口にした言葉を頭の中で反復し、利用者様の呼称が自己流になっていないか、命令口調になっていないか、考えることが大切です。「接遇」は職員ひとりひとりの意識で今からでも改善が可能ですし、また、みなさんの意識が無ければ改善が難しい項目でもあります。

アスケアの職員募集には「身だしなみを整え、背筋を伸ばして仕事出来る方」の項目があります。美しく正しい心構えのもとには、美しく正しい心の人々が集い、美しく正しい仕事が生まれます。

さて、新しい住宅では少しだけ家賃を上げさせていただき「付加価値を見いだせれば」と考えていますが確定事項ではありません。エリアマネジャーのもとへ職員みなさんの考えが集まり、アイデアが切磋琢磨されて方向性が見つかり「選んでいただける」付加価値につながればと思います。もちろん予算などの関係もありますので、慎重な検討は必要です。

ただし何より大切なのは、しっかりと入居率を上げて、適切な介護サービスを提供し、入居者様、家族様に喜んでいただき、地域社会に貢献するとともに、売上を確保して処遇や給与に反映させることで、頑張っている職員のみなさんやその家族が幸せになることです。

新しい住宅の名称は『ケアプラス下手野』にしようと考えております。

エリアマネジャーを中心に定期的に行われている研修に基づき、利用者様と職員にとって、安心安全な「ケア＝介護」を軸に「プラス」、それは「安心」であり「接遇」であり「笑顔」などの形のないものかもしれませんし、付加価値としての新たなサービスや、すべての前提となる「売上」かも知れません。

それを作り上げて行くのが職員のみなさんとなります。

「ケア＝介護」や接遇の技術を磨き、「プラス」が提供できるよう今後もよろしくお願いいたします。

追伸

現在の「いろどりの家 あぼし・おおつ」で活躍いただける方をはじめ、新しい住宅を開設するにあたって職員を募集します。

「あぼし」「おおつ」（随時）、「下手野」（年末～年始あたり）にて非常勤で活躍いただける職員のみなさん、常勤として活躍いただける職員のみなさん、複数名の採用を検討していますので、お声掛けをお願いいたします。

アスケア株式会社 代表取締役 平瀬広美